

**PENERAPAN TQM TERHADAP EFISIENSI BIAYA DAN EFEKTIVITAS PELAYANAN PADA
PT.PLN (PERSERO) WILAYAH SULUTTENGGO**

Oleh:

Judithsira Lempoy

Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Jurusan Akuntansi
Universitas Sam Ratulangi Manado
email: judithsira@yahoo.com

ABSTRAK

Total Quality Management merupakan sistem yang mengangkat kualitas sebagai strategi usaha dan berorientasi pada kepuasan pelanggan yang melibatkan seluruh anggota organisasi. Penerapan *TQM* ini juga tidak terlepas dari biaya dan kualitas pelayanan. *TQM* sangat berkaitan dengan biaya dan kualitas pelayanan karena dengan peningkatan kualitas pelayanan maka perusahaan dapat menekan biaya, terutama dalam mengurangi atau menghilangkan pemborosan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh penerapan *total quality management* terhadap efisiensi biaya dan efektivitas pelayanan pada PT PLN (Persero) Wilayah Suluttenggo. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer berupa kuisisioner dengan skala Likert. Sampel yang digunakan yaitu sebanyak 34 responden yang merupakan pimpinan dan staf. Analisis pengaruh menggunakan analisis regresi linear sederhana. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pengujian hipotesis pertama menyatakan bahwa *TQM* berpengaruh terhadap efisiensi biaya, dan hasil pengujian hipotesis kedua menyatakan bahwa *TQM* berpengaruh terhadap efektivitas pelayanan pada PT PLN (Persero) Wilayah Suluttenggo. Hal ini ditunjukkan dari olahan data yang menyatakan pengaruh yang bersifat positif dan kuat antar variabel.

Kata kunci: *total quality management, efisiensi biaya, efektivitas pelayanan*

ABSTRACT

Total Quality Management is a system that elevates quality as a business strategy and customer satisfaction oriented, to that involves all members of the organization. The application of *TQM* is also not free from the cost and quality of service. *TQM* is associated with the cost and quality of service, because with to the improved quality of service, the company can reduce costs, especially in reducing or eliminating waste. This study aimed to determine the effect of the application of *total quality management* on cost efficiency and effectiveness of service in PT PLN (Persero) Suluttenggo region. The sample used in this study as many as 34 respondents who are leaders and staff. The data used in this study is primary data in the form of questionnaire with Likert scale. Analysis of the effect using simple linear regression analysis. The results of this study showed that testing of the first hypothesis which states that *TQM* affects the cost efficiency, and the second hypothesis test value which stating that *TQM* affects the effectiveness of service on PT PLN (Persero) Suluttenggo region. This is demonstrated by the result of the processed data to show positive effect and stron.

Keywords: *total quality management, cost efficiency, effectiveness of service.*

PENDAHULUAN

Latar Belakang

Perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi yang semakin pesat dewasa ini membawa pengaruh yang cukup besar bagi perekonomian di dunia maupun di Indonesia. Para pelaku bisnis nasional perlu menyadari bahwa dalam situasi persaingan yang sangat ketat ini, mutlak diperlukan strategi yang handal agar produknya memiliki keunggulan. Pelayanan menjadi salah satu syarat utama bagi kesuksesan bisnis. Kompetisi global memberikan pilihan kepada konsumen dan mereka semakin sadar biaya dan sadar nilai, dalam meminta produk dan jasa yang berkualitas tinggi. Hal inilah yang mendasari pemikiran akan perlunya suatu sistem manajemen mutu terpadu seperti *Total Quality Management (TQM)* agar dapat menghasilkan berbagai produk dan jasa yang berkualitas tinggi. Kualitas produk atau jasa yang dihasilkan harus diimbangi dengan pengeluaran biaya yang seminimal mungkin dan pelayanan yang seefisien mungkin.

Penerapan TQM sangat berkaitan erat dengan kualitas. TQM memberikan landasan bagi manajemen kualitas dan merupakan suatu alternatif dalam menjamin kepuasan pelanggan. TQM memberikan suatu struktur (kerangka) dan alat bagi manajemen kualitas sehingga pada keseluruhan operasi terdapat upaya yang berkelanjutan yang memusatkan perhatian pada kelompok bidang kualitas. Konsep kualitas yang berorientasi pada kepuasan pelanggan secara terpadu bersamaan dengan biaya kualitas yang rasional harus dibentuk sebagai salah satu tujuan implementasi dan perencanaan bisnis dan produk yang primer dan pengukuran prestasi dari pemasaran, perekayasa, produksi, hubungan industrial, dan fungsi pelayanan dari perusahaan.

Prinsip TQM dalam pencapaian tujuannya adalah melakukan perbaikan kualitas secara terus-menerus sehingga perusahaan dapat meningkatkan labanya melalui dua jalur. Jalur pertama yaitu jalur pasar, yakni perusahaan dapat memperbaiki posisi persaingannya sehingga pangsa pasarnya semakin besar dan harga jualnya dapat lebih tinggi. Kedua hal ini mengarah pada meningkatnya penghasilan sehingga laba yang diperoleh semakin besar. Sedangkan jalur kedua yaitu jalur biaya, yakni perusahaan dapat meningkatkan output yang bebas dari kerusakan melalui upaya perbaikan kualitas. Hal ini menyebabkan biaya operasi perusahaan berkurang dan dengan demikian laba yang diperoleh akan meningkat.

Peningkatan kualitas berbanding lurus dengan peningkatan biaya, sehingga ketika manajemen memutuskan untuk meningkatkan kualitas, secara otomatis biaya akan meningkat (Nasution, 2005:178). Pandangan ini dianggap keliru oleh para pioner kualitas karena dalam paradigma baru dikatakan bahwa kualitas tidak memerlukan biaya (*quality has no cost*). Dalam prakteknya, ketika pada saat produk/jasa dihasilkan dan ternyata masih ada barang yang cacat atau pelayanan yang tidak sesuai dengan yang diharapkan maka kesalahan tersebut akan menjadi pemborosan bagi perusahaan karena dibutuhkan biaya perbaikan terhadap jasa pelayanan tersebut sehingga menyebabkan citra dari perusahaan menjadi buruk dan berdampak konsumen menjadi tidak loyal. Tapi, ketika peningkatan kualitas dan "*maintenance*" terhadap kualitas tersebut senantiasa dijaga, maka hal-hal yang tidak diinginkan justru dapat dihindari.

Faktor kualitas menjadi hal yang harus benar-benar diperhatikan dalam setiap memberikan jasa pelayanan. Strategi kebijakan mutu pelayanan yang diterapkan diharapkan mampu mengefisienkan biaya, sehingga keluhan dari pelanggan nol (*zero defect*) bisa tercapai dan menjadi standar kerja dan kualitas pelayanan tetap terjaga.

Tujuan Penelitian

- Untuk menganalisis pengaruh penerapan *Total Quality Management* terhadap efisiensi biaya pada PT. PLN (Persero) Wilayah Suluttenggo.
- Untuk menganalisis pengaruh penerapan *Total Quality Management* terhadap efektivitas pelayanan pada PT. PLN (Persero) Wilayah Suluttenggo.

TINJAUAN PUSTAKA

Akuntansi Manajemen

Akuntansi manajemen adalah salah satu bidang akuntansi yang salah satu tujuannya untuk menyajikan laporan-laporan suatu satuan usaha atau organisasi tertentu untuk kepentingan pihak internal, dalam rangka melaksanakan proses yang meliputi perencanaan, pembuatan keputusan, pengorganisasian, pengarahan serta pengendalian (Kamaruddin, 2011:4).

Berdasarkan pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa akuntansi manajemen merupakan salah satu bidang akuntansi yang digunakan untuk pihak internal dalam rangka mencapai sasaran organisasi.

Total Quality Management

TQM merupakan suatu pendekatan dalam menjalankan usaha yang mencoba untuk memaksimalkan daya saing organisasi melalui perbaikan terus-menerus atas produk, jasa, manusia, proses dan lingkungannya (Nasution, 2005:22). Tjiptono dan Diana (2003: 14), ada empat prinsip utama dalam TQM yaitu sebagai berikut.

1. Kepuasan pelanggan
2. Respek terhadap setiap orang
3. Manajemen berdasarkan fakta
4. Perbaikan berkesinambungan

Manfaat atau pengaruh TQM dikelompokkan menjadi dua yaitu dapat memperbaiki posisi persaingan (manfaat rute pasar) dan meningkatkan keluaran bebas dari kerusakan (manfaat rute biaya). Metode TQM berfokus pada tiga pakar yang merupakan pionir dalam pengembangan TQM yaitu sebagai berikut.

1. Metode Deming

Metode yang terkenal dengan Siklus Deming (*Deming Cycle*), yang dikembangkan untuk menghubungkan antara operasi dengan kebutuhan pelanggan dan memfokuskan sumber daya semua bagian dalam perusahaan (riset, desain, operasi, dan pemasaran) secara terpadu dan sinergi untuk memenuhi kebutuhan pelanggan. Siklus Deming adalah model perbaikan berkesinambungan yang dikembangkan oleh Deming yang terdiri atas empat komponen utama secara berurutan yaitu *plan, do, check, act*.

2. Metode Juran

Juran mendefinisikan kualitas sebagai cocok/sesuai untuk digunakan (*fitness for use*), yang mengandung pengertian bahwa suatu barang atau jasa harus dapat memenuhi apa yang diharapkan oleh para pemakainya. Juran mencetuskan *The Juran Trilogy* yaitu perencanaan kualitas, pengendalian kualitas, perbaikan kualitas.

3. Metode Crosby

Pandangan-pandangan Crosby yang dirangkumnya dalam ringkasan yang ia sebut sebagai dalil dalil manajemen kualitas yaitu dalil pertama: kualitas adalah persyaratan, dalil kedua: sistem kualitas adalah pencegahan, dalil ketiga: kerusakan nol (*zero defect*).

Biaya Kualitas

Hansen dan Mowen (2009:66), biaya adalah kas atau setara kas yang di korbakan untuk barang dan jasa yang diharapkan dapat memberi manfaat pada organisasi saat ini atau masa yang akan datang. Blocher, *et al.* (2002:220), biaya kualitas didefinisikan sebagai biaya-biaya yang berkaitan dengan pencegahan, pengidentifikasian, perbaikan produk yang berkualitas rendah dan dengan *opportunity cost* dari hilangnya waktu produksi dan penjualan sebagai akibat dari rendahnya kualitas.

Ariani (2004:9), biaya kualitas digolongkan dalam dua golongan besar, yaitu sebagai berikut.

1. *Cost Of Conformance*

Biaya yang termasuk dalam *cost of conformace* adalah biaya pencegahan dan biaya penilaian, karena biaya-biaya tersebut terjadi dalam rangka memastikan kualitas produk sesuai dengan keinginan pelanggan.

2. *Cost Of Non Conformance*

Biaya yang termasuk kedalam *Cost of Non Conformance* adalah biaya kegagalan internal dan eksternal karena biaya-biaya tersebut merupakan biaya yang dikeluarkan karena menghasilkan produk yang cacat dan *opportunity cost* karena ditolaknya produk atau jasa.

Kualitas Pelayanan

Jasfar (2009:50) Kualitas pelayanan adalah perbandingan antara layanan yang dirasakan pelanggan dengan kualitas layanan yang diharapkan pelanggan". 5 Dimensi kualitas pelayanan adalah sebagai berikut.

1. *Tangibles* (produk-produk fisik), yaitu tersediannya fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi.
2. *Reliability* (kehandalan), yaitu kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat dan kemampuan untuk dipercaya, terutama memberikan jasa secara tepat waktu, dengan cara yang sama sesuai dengan jadwal yang telah dijanjikan dan tanpa ada kesalahan setiap kali.
3. *Responsiveness* (daya tanggap), yaitu kemauan atau keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap.

4. *Assurance* (jaminan), yaitu meliputi pengetahuan, kemampuan, keramahan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf; bebas dari bahaya resiko dan keragu-raguan.
5. *Empathy* (empati), yaitu yang meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik, dan memahami kebutuhan para pelanggan.

Penelitian Terdahulu

Tabel 1. Penelitian Terdahulu

No.	Nama peneliti/ Tahun	Judul	Tujuan	Metode penelitian	Hasil penelitian	Persamaan	Perbedaan
1.	Finasari (2006)	Pengaruh penerapan total quality management terhadap efisiensi biaya dan efektivitas pelayanan pada departement kamar di Hotel Horizon Grage	Melihat apakah TQM berpengaruh terhadap efisiensi biaya dan efektivitas pelayanan	Pengembangan Deskriptif	TQM berpengaruh positif dan kuat terhadap efektivitas pelayanan, sedangkan pada efisiensi biaya berpengaruh tetapi tidak signifikan.	Variabel independen dan variabel dependen sama.	Penelitian sebelumnya adalah pada perusahaan swasta yaitu hotel Horizon sedangkan pada penelitian ini yaitu perusahaan BUMN dalam hal ini PT PLN (Persero).

METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian

Penelitian ini menurut tujuan penelitiannya termasuk dalam penelitian deskriptif yaitu menjelaskan aspek-aspek yang relevan dengan penelitian yaitu untuk mengetahui pengaruh TQM terhadap efisiensi biaya dan efektivitas pelayanan. Berdasarkan permasalahan yang diangkat, penelitian ini menggunakan jenis penelitian yang bersifat kausal. Penelitian kausal merupakan tipe penelitian dengan karakteristik masalah berupa hubungan sebab-akibat antara dua variabel atau lebih (Indriantoro dan Supomo, 2009:27).

Populasi dan Sampel

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk di pelajari dan kemudian ditarik kesimpulan (Sugiyono 2010:115). Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan yang ada di PT. PLN (Persero) Wilayah Suluttenggo yang berjumlah 247 orang.

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang di miliki oleh populasi tersebut (Sugiyono 2010:115). Teknik pengambilan sampel yang dilakukan untuk penelitian ini yaitu *simple random sampling*, yaitu pengambilan anggota sampel dari populasi dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi itu. Berdasarkan teknik tersebut, maka sampel dalam penelitian ini yaitu pimpinan dan staf yang berjumlah 34 responden yang ada di perusahaan PT PLN (Persero) Wilayah Suluttenggo.

Jenis dan Sumber Data

Data dibagi menjadi dua yaitu, data kuantitatif dan kualitatif. Data kuantitatif adalah data yang berbentuk angka-angka, sedangkan data kualitatif adalah data yang disajikan dalam bentuk uraian deskriptif (Indriantoro dan Supomo 2009:10). Data dalam penelitian ini menggunakan data kuantitatif yaitu data yang diukur dalam skala numerik (angka). Sumber data yang dipergunakan dalam penelitian ini yaitu data primer, yaitu data yang diperoleh langsung dari sumber asli.

Teknik Pengumpulan Data

Dalam usaha memperoleh data dan informasi yang sesuai dengan penelitian ini, metode pengumpulan data yang dilakukan yaitu kuisioner dengan cara mengedarkan daftar pertanyaan kepada responden yang nantinya akan diberi nilai atau scoring. Kuisioner tersebut diberikan atau dibagikan kepada pihak yang berkepentingan yang secara langsung berhubungan dengan masalah yang diteliti dengan batasan waktu yang ditetapkan oleh peneliti. Instrument yang digunakan menggunakan bantuan program SPSS 19.

Metode Analisis

Metode analisis yang digunakan untuk membahas permasalahan dalam penelitian ini adalah:

1. Uji Validitas dan Reabilitas
Menguji apakah suatu alat ukur atau instrument penelitian (dalam hal ini data dari kuisioner) sudah *valid* dan *reliable*.
2. Analisis Regresi Linier Sederhana
Regresi linear digunakan karena analisis ini dapat memberikan informasi mengenai besarnya pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat.
3. Koefisien Korelasi (R) dan Determinasi (R^2)
Nilai R digunakan untuk mengukur keeratan hubungan antara variabel bebas (X) terhadap variabel terikat (Y), dalam hal ini mengukur kuat lemahnya hubungan TQM (X1) dengan efisiensi biaya (Y1) dan efektivitas pelayanan (Y2).
Nilai R^2 digunakan untuk tingkat kemampuan model dalam menjelaskan variabel independen. Nilai R^2 antara nol dan satu. Nilai R^2 yang kecil berarti kemampuan variabel independen dalam menjelaskan variabel-variabel dependen sangat terbatas. Jika nilai R^2 sama dengan nol, maka variabel independen tidak berpengaruh terhadap variabel dependen. Jika besarnya nilai R^2 mendekati angka satu, maka variabel independen berpengaruh sempurna terhadap variabel dependen.
4. Pengujian Hipotesis
Uji T digunakan untuk menguji hipotesis secara parsial, yaitu untuk mengukur X terhadap variabel Y dengan tingkat keyakinan 95 % atau $\alpha = 0,05$

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian

Gambaran Objek Penelitian

PT PLN (Persero) merupakan Badan Usaha Milik Negara yang bergerak dalam bidang jasa penyediaan listrik baik untuk industri maupun rumah tangga. Misi PLN Wilayah Suluttenggo adalah melaksanakan usaha pembangkitan, penyaluran, pendistribusian dan penjualan tenaga listrik dalam jumlah dan mutu sesuai target kinerja unit dengan efektif dan efisien, untuk memberikan kontribusi optimal kepada perseroan serta meningkatkan kepuasan pelanggan dengan memperhatikan kepentingan *stakeholder* berdasarkan kebijakan perseroan. Sedangkan yang menjadi tugas utama PLN Wilayah Sulawesi Utara, Sulawesi Tengah, dan Gorontalo adalah sebagai berikut.

- a. Mengelola kegiatan pembangkitan, penyaluran, pendistribusian tenaga listrik dengan jumlah, mutu dan keandalan sesuai dengan standar yang ditetapkan
- b. Mengelola niaga dan penjualan tenaga listrik untuk meningkatkan kinerja perusahaan
- c. Mengelola pelayanan pelanggan untuk memenuhi kebutuhan dan tingkat kepuasan pelanggan
- d. Mengelola sumber daya dan asset perusahaan secara efisien, efektif dan sinergis untuk menjamin pengelolaan usaha optimal dan memenuhi kaidah *Good Corporate Governance*.

Uji Validitas dan Reabilitas

Berdasarkan tabel hasil olahan data menggunakan SPSS 19, dapat diketahui bahwa korelasi antara masing-masing indikator variabel X dan Y menunjukkan hasil yang signifikan karena nilai $< 0,05$ sehingga dapat disimpulkan bahwa masing-masing indikator adalah valid. Pada uji realibilitas menunjukkan nilai *Cronbach Alpha* lebih besar dari 0,60 maka dapat disimpulkan bahwa keseluruhan variabel adalah reliable.

Analisis Regresi Linier Sederhana**Tabel 2. Analisis Regresi Linier Sederhana X Terhadap Y1**
Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.024	.896		-.027	.979
	X1	1.016	.045	.970	22.733	.000

a. Dependent Variabel: Y1

Sumber : Data hasil olahan SPSS, 2013

Berdasarkan Tabel.2 persamaan yang didapat yaitu $Y1 = 0,024 + 1,1016X$ menunjukkan pengaruh yang bersifat searah artinya, jika variabel bebas TQM bertambah 1 satuan maka variabel terikat efisiensi biaya akan mengalami kenaikan sebesar 1,016.

Tabel 3. Analisis Regresi Linear Sederhana X Terhadap Y2**Coefficients^a**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	4.106	2.242		1.832	.076
	X1	.846	.112	.801	7.566	.000

b. Dependent Variabel: Y1

Sumber : Data hasil olahan SPSS, 2013

Berdasarkan Tabel.3 persamaan yang didapat yaitu $Y2 = 4,106 + 0,846X$ menunjukkan pengaruh yang bersifat searah artinya, jika variabel bebas TQM bertambah 1 satuan maka variabel terikat efisiensi biaya akan mengalami kenaikan sebesar 0,846 .

Koefisien Korelasi (R) dan Determinasi (R²)**Tabel 4. Koefisien Korelasi X terhadap Y1**
Correlations

		Y1	X1
Pearson Correlation	Y1	1.000	.970
	X1	.970	1.000
Sig. (1-tailed)	Y1	.	.000
	X1	.000	.
N	Y1	34	34
	X1	34	34

Sumber: Data hasil olahan SPSS, 2013

Tabel. 4 menunjukkan bahwa variable X dalam hal ini TQM mempunyai korelasi yang bersifat kuat dan positif dengan variabel Y1 efisiensi biaya, hal ini ditunjukkan dengan nilai koefisien korelasi sebesar 0,970. Dikatakan kuat karena nilai korelasi mendekati angka 1.

Tabel 5. Koefisien Korelasi X terhadap Y2

		Y2	X1
Pearson Correlation	Y2	1.000	.801
	X1	.801	1.000
Sig. (1-tailed)	Y2	.	.000
	X1	.000	.
N	Y2	34	34
	X1	34	34

Sumber: Data hasil olahan SPSS, 2013

Berdasarkan Tabel.5 menunjukkan bahwa variable X dalam hal ini TQM mempunyai korelasi yang bersifat kuat dan positif dengan variabel Y2 efektivitas pelayanan, hal ini ditunjukkan dengan nilai koefisien korelasi sebesar 0,801. Dikatakan kuat karena nilai korelasi mendekati angka 1.

Tabel 6. Koefisien Determinasi Y1
Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.970 ^a	.942	.940	.770	2.368

a. Predictors: (Constant), X1

b. Dependent Variable: Y1

Sumber : Data Hasil Olahan SPSS,2013

Koefisien determinasi (R^2) adalah sebesar 0,942 ini memberikan pengertian bahwa kontribusi variabel independen untuk menjelaskan model variabel dependen Y1 adalah sebesar 94,2%.

Tabel 7. Koefisien Determinasi Y2
Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.801 ^a	.641	.630	1.927	2.254

a. Predictors: (Constant), X1

b. Dependent Variable: Y2

Sumber : Data Hasil Olahan SPSS,2013

Nilai koefisien determinasi (R^2) adalah sebesar 0,641 ini memberikan pengertian bahwa kontribusi variabel independen untuk menjelaskan model variabel dependen Y2 adalah sebesar 64,1%.

Pengujian Hipotesis

Untuk menguji hipotesis dilakukan uji t.

1. Pada Tabel 1. telah digambarkan bagaimana pengaruh variabel TQM (X) terhadap efisiensi biaya (Y1) sebesar 1.016 dengan $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($22.733 > 2,03693$) pada tingkat $\alpha = 0,05$. Maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Berarti variabel TQM berpengaruh terhadap efisiensi biaya.
2. Sedangkan pada Tabel 2. Digambarkan bagaimana pengaruh variabel TQM (X) terhadap efektivitas pelayanan (Y_2) sebesar 0.846 dengan $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($7,566 > 2,03693$). Jika $t_{hitung} < t_{tabel}$ maka H_0 diterima H_a ditolak. Berarti variabel TQM berpengaruh terhadap efektivitas pelayanan.

Pembahasan

Berdasarkan hasil penelitian, persamaan regresi linear yang dipakai untuk menjelaskan pengaruh TQM terhadap efisiensi biaya dan efektivitas pelayanan adalah $Y1 = a + bX$ dan $Y2 = a + bX$ dimana $Y1 = 0,024 + 1,016X$ dan $Y2 = 4,106 + 0,846X$. Pengaruh variabel TQM terhadap efisiensi biaya adalah sebesar 1.016 dengan $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($22.733 > 2,03693$) pada tingkat $\alpha = 0,05$. Jadi TQM berpengaruh terhadap efisiensi biaya, dimana

$t_{hitung} > t_{tabel}$. Sedangkan pengaruh variabel TQM terhadap efektivitas pelayanan adalah sebesar 0.846 dengan $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($7,566 > 2,03693$). Jadi TQM berpengaruh terhadap efektivitas pelayanan, dimana $t_{hitung} > t_{tabel}$.

Besarnya kontribusi atau sumbangan dari TQM dalam menjelaskan hubungannya dengan efisiensi biaya yaitu sebesar koefisien determinasi $R^2 = 0,942$ atau 94,2%, sedangkan sisanya 5,6% dijelaskan oleh faktor-faktor lain diluar penelitian ini. Sedangkan untuk kontribusi TQM dalam menjelaskan hubungannya dengan efektivitas pelayanan yaitu sebesar koefisien determinasi $R^2 = 0,641$ atau 64,1%, sedangkan sisanya 35,9% dijelaskan oleh faktor-faktor lain diluar penelitian ini.

PENUTUP

Kesimpulan

Hasil penelitian yang dilakukan, maka kesimpulan yang dapat diambil, adalah:

1. TQM berpengaruh secara signifikan terhadap Efisiensi Biaya pada PT PLN (Persero) Wilayah Suluttenggo.
2. TQM berpengaruh secara signifikan terhadap Efektivitas Pelayanan pada PT PLN (Persero) Wilayah Suluttenggo.

Saran

Penulis memberikan saran penelitian yaitu:

1. PT PLN (Persero) Wilayah Suluttenggo diharapkan, strategi penerapan TQM pada perusahaan dapat dipertahankan dengan baik, supaya dapat meminimumkan biaya dan dapat memaksimalkan pelayanan bagi pelanggan.
2. Penelitian selanjutnya, dapat meneliti faktor-faktor lain yang termasuk dalam TQM yang berpengaruh terhadap efisiensi biaya dan efektivitas pelayanan.

DAFTAR PUSTAKA

- Ariani, Dorothea Wahyu. 2004. *Manajemen Kualitas Pendekatan Sisi Kualitatif*. Ghalia Indonesia. Jakarta.
- Blocher, Edward J., Chen, Kung H., Lin, Thomas W. 2002. *Manajemen Biaya*. Buku 1. Terjemahan Ambarrani Susty. Salemba Empat. Jakarta.
- Finasari, Dian Maya. 2006. Pengaruh Penerapan Total Quality Management Terhadap Efisiensi Biaya Dan Efektivitas Pelayanan Pada Departemen Kamar Di Hotel Horizon Grage. *Jurnal Riset Akuntansi hal 28-43*. STIE YKP Universitas Gadjah Mada. Yogyakarta.
- Jasfar, Farida. 2009. *Manajemen Jasa*. Ghalia Indonesia. Jakarta.
- Hansen, Don R., Mowen, Maryanne, M. 2009. *Akuntansi Manajerial*. Edisi kedelapan. Buku I. Ahli Bahasa Kwary Denny. Salemba. Empat Jakarta.
- Indriantoro, Nur., Supomo, Bambang. 2009. *Metodologi Penelitian Bisnis*. BPFE. Yogyakarta.
- Kamaruddi, Ahmad. 2011. *Akuntansi Manajemen Dasar - dasar Konsep Biaya dan Pengambilan Keputusan*. Rajawali Gravindo Persada. Jakarta.
- Nasution, MN. 2005. *Manajemen Mutu Terpadu*. Ghalia Indonesia. Jakarta.
- Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Bisnis pendekatan kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Alfabeta. Bandung.
- Tjiptono, Fandy., Anastasia, Diana. 2003. *Total Quality Management*. Andi Ofset. Yogyakarta.